

# IL REFERENCE LIBRARIAN PER GLI INFERMIERI

di Laura Colombo

## Introduzione

A partire dal XXI secolo il servizio di informazione bibliografica, chiamato "reference" in ambiente anglo-americano, è diventato un argomento molto discusso in Italia in convegni, seminari, pubblicazioni.

Se la letteratura italiana sul servizio di reference è copiosa, non si può dire lo stesso delle sue applicazioni nel settore infermieristico. Come avrò modo di illustrare, il tipo di informazione ricercata da chi studia infermieristica è specifica, quindi anche il servizio di reference che risponde a questo bisogno informativo deve esserlo.

Non ho trovato articoli scritti in italiano che trattino questo argomento<sup>1</sup>.

Esistono alcuni libri italiani sulla ricerca bibliografica per gli infermieri ma sono stati scritti da infermieri e si rivolgono agli infermieri, non viene quindi preso in considerazione il punto di vista del bibliotecario<sup>2</sup>.

Di contro la letteratura internazionale, cui farò riferimento nel corso della trattazione, è ricca e può offrire spunti interessanti ai bibliotecari che si stanno occupando di questo servizio.

Motivo del ritardo italiano è probabilmente il fatto che solo da pochi anni si parla in Italia di scienza infermieristica e di ricerca infermieristica, salto di qualità avvenuto in concomitanza al riconoscimento universitario della professione infermieristica.

Il DM 509/99 ha istituito il corso di laurea in infermieristica e i master post laurea. La laurea magistrale in scienze infermieristiche ed ostetriche è stata attivata solo nell'anno accademico 2004/2005. Tra gli obiettivi del corso di laurea figura l'aggiornamento relativo al lato professionale e alla ricerca. Tra le competenze dei laureati specialisti quella di utilizzare i metodi e gli strumenti della ricerca pertinenti alla figura professionale<sup>3</sup>.

La biblioteca, e in particolare il servizio di reference, collabora con la facoltà al raggiungimento di questi obiettivi e di queste competenze.

Illustrerò sinteticamente i bisogni informativi espressi dagli studenti in infermieristica nelle università per soffermarmi sul servizio di reference. Svilupperò alcune idee sulle competenze del reference librarian e sulla sua formazione, specifiche per chi lavora nelle biblioteche universitarie biomediche che hanno come utenza gli infermieri.

---

<sup>1</sup> Ricerche effettuate il 3 novembre 2008 nel DOIS e in E-LIS.

<sup>2</sup> Sono rispettivamente:

Vellone, E. & Sciuto, M. (2000), *La ricerca bibliografica nel nursing e nelle scienze sanitarie*, McGraw-Hil, Milano

Vellone, E. & Piredda, E. (2008), *La ricerca bibliografica*, McGraw-Hil, Milano

<sup>3</sup> Fenucci, R., Gasperini, S. & Massai, D. (2001) "Formazione ed evoluzione della professione infermieristica: tendenze e prospettive", *Obbiettivo*, 1, pp. 2-9

## Bisogni informativi degli infermieri

L'abilità di usare l'informazione è una componente integrante della pratica professionale dell'infermiere.

Essi devono assumere decisioni cliniche sulla base dell'evidence-based nursing, utilizzando le migliori ricerche disponibili, la loro esperienza clinica e le preferenze del paziente<sup>4</sup>. Per loro è una responsabilità morale ed etica lo studio e la ricerca, produrre e utilizzare la conoscenza scientifica in modo da poter dare risposte efficaci ai pazienti, per dimostrare il razionale che sostiene le scelte professionali.

L'aggiornamento e la consultazione della letteratura scientifica diventano necessarie. La ricerca bibliografica e le capacità metodologiche per eseguirla acquistano un ruolo di primo piano.

Il ruolo del bibliotecario è fondamentale nell'aiutare a trovare l'informazione giusta, specializzata e particolare, nel modo più appropriato. La responsabilità del bibliotecario è quindi quella di conoscere le fasi della ricerca infermieristica e supportare l'utente nei vari passaggi<sup>5</sup>.

## Il processo di reference

Le fasi principali del servizio di reference per gli infermieri sono:

### - comprensione delle esigenze informative dell'utente.

L'esigenza informativa dell'infermiere è un quesito che deve essere formulato in modo preciso e articolato. La metodologia dell'EBN suggerisce di formulare il quesito individuando il PICO: i quattro elementi di una buona domanda clinica (patient, intervent, comparition, outcome)<sup>6</sup>.

Questa prima fase è molto importante, è un processo cooperativo tra utente e bibliotecario che vede entrambi gli attori protagonisti. L'utente conosce gli argomenti su cui verte la ricerca e il bibliotecario ha i mezzi e le capacità di aiutarlo e di indirizzarlo verso le fonti di cui ha bisogno. Il modello PICO serve a chiarire allo studente l'argomento stesso della ricerca ma è formulato in modo schematico e con terminologia tecnica. E' fondamentale che il bibliotecario comprenda bene il quesito per aiutare l'utente a costruire una ricerca competente e completa.

### - ricerca delle fonti: cataloghi, repertori e internet.

Gli strumenti da consultare che sono differenti a seconda del tipo stesso di quesito.

Le ricerche cliniche dovrebbero analizzare la letteratura degli ultimi cinque anni, quindi possono far affidamento raramente su cataloghi mentre possono trovare ampia letteratura nelle banche dati biomediche e in internet<sup>7</sup>.

E' bene che vengano utilizzate banche dati primarie secondarie e terziarie per questo tipo di quesiti. Le fonti primarie sono le banche dati tradizionalmente intese, quelle che raccolgono citazioni di articoli pubblicati sulle principali riviste biomediche. La banca dati più importante per gli

---

<sup>4</sup> DiCenso, A. , Cullum, N. & Ciliska, D. (1998) " Implementing evidence based nursing: some misconceptions", *Evidence Based Nursing*, 1, pp. 38-40

<sup>5</sup> Brettell, A. , Hulme, C. & Ormandy, P. (2007) "Effectiveness of information skills training and mediated searching: qualitative results from the EMPIRIC project", *Health information and libraries journal*, 24, pp. 24-33

<sup>6</sup> Da Costa Santos, CM. , de Mattos Pimenta, CA. & Nobre, MR. (2007) " The PICO strategy for the research question construction and evidence search", *Revista latino-americana de enfermagem*, 15, 3, pp. 508-11

<sup>7</sup> Krainovich-Miller, B. et al. (1997) "A review of nursing research on the use of unlicensed assistive personnel (UAP)", *The Journal of the New York State Nurses' Association*, 28, 3, pp. 8-15

infermieri è CINAHL. Tuttavia, data la natura multidisciplinare di molte domande infermieristiche, altri database devono essere considerati: MEDLINE, EMBASE, PsycINFO, ERIC.

Le fonti secondarie, tipiche della medicina, si propongono di fornire una sintesi rigorosa delle prove di efficacia e delle conoscenze disponibili su un determinato argomento clinico. Nascono dalla necessità dei professionisti della salute di padroneggiare l'enorme quantità di informazioni disponibili. Le più importanti sono la COCHRANE LIBRARY, il DARE (Database of Abstracts of reviews of effects), Clinical evidence, il GIMBE e la rivista Evidence-Based Nursing.

Le fonti terziarie sono siti di linee guida disponibili gratuitamente online in alcuni siti<sup>8</sup>.

Tra questi ricordo il TRIP DATABASE, un motore di ricerca medica che cerca nei principali siti di linee guida del Nord America (National Guideline Clearinghouse, CMA Infobase), europee (NLH Guidelines Finder) e australiane (New Zealand Guidelines Group).

Le ricerche su tematiche psicologiche o educative possono andare più indietro negli anni e reperire la letteratura in monografie, da individuare tramite i cataloghi, banche dati biomediche, psicologiche, educative e naturalmente in internet.

Difficilmente gli utenti conoscono tutti i cataloghi e i repertori disponibili e sanno scegliere quali utilizzare. Tutti gli utenti fanno ricerche con motori di ricerca ma si trovano poi nella difficoltà di capire quali risultati trovati siano attendibili e quali siano invece da scartare.

Il bibliotecario svolge questo lavoro di indirizzamento.

#### -ricerca della letteratura

Chiarito l'argomento ed individuati i cataloghi e/o i repertori e le risorse internet da utilizzare si passa alla ricerca vera e propria. La ricerca è occasione preziosa per spiegare all'utente come usare le fonti, in modo che possano essergli utili nelle ricerche successive. Utile a questo scopo è lasciare agli utenti una trascrizione della ricerca effettuata contenente i cataloghi e i repertori utilizzati, le parole chiave scelte, i siti internet consultati.

Nei cataloghi, la ricerca per argomento si può effettuare per soggetto, titolo, classificazione o collocazione. I principali cataloghi da consultare sono l'OPAC del proprio Ateneo e i principali cataloghi nazionali (SBN, MAI).

Nei repertori le strategie di ricerca sono più complesse e sono spesso difficili da utilizzare al massimo delle loro potenzialità.

Tutte le banche dati offrono la possibilità di cercare per parole chiave e per thesauri e di combinare più ricerche tramite gli operatori booleani. Offrono sistemi di mapping, dove un software mappa-traduce le parole inserite e rimanda al termine esatto della banca dati.

La collaborazione tra utente e bibliotecario è fondamentale in questa fase. Il bibliotecario può proporre all'utente un termine mesh o un subheadings o una parola chiave, può suggerire come combinare più ricerche, ma sarà solo lo studente a sapere se corrisponde a quello che cerca.

Il bibliotecario lavora assieme all'utente per allargare o restringere il tema, chiede all'utente se le informazioni sono sufficienti o se vi è necessità di ulteriori approfondimenti.

Bisogna poi considerare che i repertori che indicizzano le stesse discipline o discipline affini possono contenere le stesse pubblicazioni per cui una ricerca bibliografica fatta su due repertori diversi potrebbe sortire risultati molto simili. Il bibliotecario ha gli strumenti per evitare la duplicazione dei risultati.

---

<sup>8</sup> Klem, ML. & Weiss, PM. (2005) "Evidence-based resources and the role of librarians in developing evidence-based practice curricula", *Professional nurse*, 21, 6, pp. 380-7

Non possiamo dimenticare la ricerca tramite le risorse internet. Il bibliotecario può suggerire siti internet di comprovata validità, raggruppati ove possibile in virtual reference desk.

La ricerca tramite motori di ricerca è anch'essa fondamentale. E' uno strumento familiare all'utente anche se spesso non conosce come cercare il materiale scientifico.

L'addetto al reference, durante il lavoro di ricerca in internet, ha l'opportunità di entrare in contatto con numerosi siti infermieristici, molti suggeriti dagli studenti stessi. E' importante che condivida il know-how acquisito con la biblioteca e l'utenza potenziale, collaborando con chi si occupa di virtual reference desk. Numerose università italiane hanno implementato questi strumenti di consultazione virtuali raccogliendo, valutando e commentando le fonti informative e gli strumenti di ricerca disponibili in rete<sup>9</sup>. Si tratta di forme di reference virtuali dove l'interazione tra il bibliotecario e l'utente è garantita dalla forma collaborativa del VRD stesso, in cui l'utente può suggerire, commentare e valutare le risorse.

#### -reperimento delle pubblicazioni originali.

Le biblioteche in questa fase mostrano le risorse della biblioteca e le modalità di accesso. Possono inoltre, tramite il servizio del document delivery e del prestito interbibliotecario, far avere all'utente i libri e gli articoli non posseduti dalla biblioteca.

L'addetto al reference collabora coi servizi interbibliotecari in questa attività.

#### - collaborazione nella stesura del rapporto finale della ricerca

Trovato il materiale bibliografico, l'utente legge le pubblicazioni e redige il rapporto finale che può essere una ricerca o una tesi. Anche in queste ultime fasi può essere richiesto il supporto del bibliotecario ad esempio per capire il tipo di pubblicazione o per redigere la bibliografia.

### **Per concludere**

Durante la trattazione non ho mai specificato se il reference è in presenza (tradizionale) o a distanza (digitale). Il reference tradizionale risulta essere il più efficace per ricerche complesse.<sup>10</sup>

Il reference digitale può però coadiuvare e/o sostituirsi al reference tradizionale in alcuni momenti del processo di reference.

Gli studenti possono effettuare autonomamente almeno una parte della ricerca bibliografica.

Alcune banche dati possono essere consultate anche da casa, una su tutte PubMed, come anche i virtual reference desk. Altri repertori e le riviste elettroniche possono essere accessibili all'utente remoto solo previa autenticazione.

Perché l'utente possa utilizzare efficacemente questi strumenti, è fondamentale però che abbia preventivamente ricevuto una adeguata formazione. Le sessioni di information literacy dovrebbero essere obbligatorie per assicurare il massimo beneficio agli studenti e un uso dello staff della biblioteca utile anche in termini di costo-efficacia. La biblioteca e la facoltà hanno bisogno di collaborare spiegando la loro reciproca importanza agli studenti. Sessioni pratiche in piccolo gruppo, basate sul problem-based learning, sono particolarmente efficaci nello sviluppo delle competenze degli studenti e della padronanza delle stesse<sup>11</sup>.

Il bibliotecario può così alternare al reference tradizionale, per ricerche complesse, quello virtuale (tramite telefono, e-mail, web forms, chat) per rispondere a quesiti specifici in tempi rapidi.

---

<sup>9</sup> Solimine, G., *Informatica e reference service: elaborazione di un virtual reference desk*  
<<http://www.storia.unina.it/perfez/solimine.html>>, 2001

<sup>10</sup> Costa, G. (2005) "Digital versus non digital reference: ask a librarian online and offline", *Biblioteche oggi*, 8, pp. 70-2

<sup>11</sup> Craig, A. & Corral, S. (2007) "Making a difference? Measuring the impact of an information literacy programme for pre-registration nursing students in the UK", *Health information and libraries journal*, 24, pp. 118-27

## Competenze

Le competenze che deve avere un bibliotecario che si occupa del reference agli infermieri sono innumerevoli. Ho scelto di schematizzare le competenze che sono necessarie seguendo il modello: conoscenze, abilità (capacità attuali), atteggiamenti (SAPERE, SAPER FARE, SAPER ESSERE). Ho quindi suggerito percorsi formati per acquisirle.

### - conoscenza dei cataloghi e dei repertori della biblioteca

Il bibliotecario deve conoscere tutto il patrimonio informativo della biblioteca, cartaceo ed elettronico.

L' apprendimento delle banche dati infermieristiche può iniziare come autoformazione, studiando gli help in linea e i tutorial delle banche dati stesse, i quali informano sulle modalità di ricerca, l'utilizzo degli operatori booleani, i caratteri speciali, le opzioni di esportazione delle ricerche. Ulteriore approfondimento della conoscenza si dovrebbe avere con corsi teorico-pratici sulle banche dati con esercitazioni pratiche e con l'affiancamento ai colleghi esperti.

### - conoscenze tecniche

E' utile che il bibliotecario abbia delle conoscenze base dell'evidence-based nursing, la metodologia della ricerca infermieristica. Affinché ci sia comunicazione tra utente e bibliotecario, quest'ultimo deve conoscere e dare un senso alla terminologia utilizzata dall'utente.

Alcune conoscenze base di statistica sono anch'essere indispensabili per distinguere ad esempio una revisione narrativa da una revisione con meta analisi.

A mio avviso il modo migliore per acquisire le conoscenze base sull'EBN è quello di leggersi uno o più libri sulla ricerca infermieristica.

Negli ultimi anni sono stati scritti in Italia diversi libri su questo tema, rivolti agli infermieri e agli altri operatori della sanità. Ci sono anche traduzioni di importanti libri statunitensi.

Tra i manuali italiani ne suggerisco due: il primo ha un buon livello di approfondimento mentre il secondo è più sintetico. Entrambi sono scritti con un linguaggio chiaramente comprensibile anche dai non addetti ai lavori.

Chiari, P. & Mosci, D. (2006), L' infermieristica basata su prove di efficacia : guida operativa per l'evidence-based nursing, McGraw-Hill, Milano

Pisacane, A & Panico, S. (2005), Evidence-based nursing : manuale per infermieri e altri operatori della sanità, Carocci Faber, Roma

### - conoscenza della lingua inglese e dell'inglese applicato alla medicina

Considerando la predominanza anglofona della letteratura biomedica, è fondamentale conoscere bene l'inglese per potersi occupare del reference.

La terminologia medica si può imparare con l'esperienza o con un buon dizionario medico se c'è un buon livello di inglese base.

### - capacità di trovare informazioni

La capacità di trovare informazioni è una capacità acquisita e come tutte le capacità acquisite, il modo migliore per impararle è fare pratica.

L'esercizio è il miglior modo per sviluppare o affinare la capacità di cercare in cataloghi, repertori o motori di ricerca.

### - capacità nell' uso delle nuove tecnologie - e in particolare del reference digitale

Per svolgere un buon reference virtuale è necessario avere una certa rapidità nella navigazione in internet ed essere abituati al lavoro multitasking. Essendo attività che vengono svolte non da una sola persona ma da più persone di una biblioteca o da più biblioteche, richiedono capacità di lavorare in gruppo.

A seconda dello strumento virtuale scelto sono necessarie capacità specifiche. Il telefono richiede ottime capacità nella comunicazione orale e nell'ascolto empatico. Il reference tramite e-mail e i web form richiedono capacità di organizzazione e di gestione della conoscenza nella comunicazione scritta. La chat infine richiede conoscenze specifiche sulla comunicazione attraverso questo strumento.

### - abilità comunicative e relazionali

E' dato acquisito che l'intervista di reference richieda necessariamente attenzione e sensibilità particolare rispetto alle dinamiche delle relazioni comunicative interpersonali. Queste abilità valgono per ogni tipo di reference, compreso quello con gli infermieri. La comunicazione è più complessa con gli studenti stranieri che sommano ai problemi di comprensione dell'italiano quelli della comprensione dell'inglese. L'aiuto del bibliotecario diventa così fondamentale.

La capacità di comunicative e relazionali non sono innate, bensì sono da sviluppare, da apprendere con l'esperienza. Corsi per lo sviluppo di questa capacità possono sicuramente essere utili a chi si occupa di reference, in particolare corsi sulla comunicazione efficace per imparare a gestire situazioni di stress o di conflittualità.

### - capacità didattiche

Poiché lo scopo del reference non è solo assistere l'utente ma anche istruirlo all'utilizzo delle diverse risorse della biblioteca, è importante che il bibliotecario curi anche gli aspetti didattici. Qualora poi il bibliotecario si occupi anche dell'information literacy, questa capacità diventa fondamentale. Nel caso specifico degli infermieri, la letteratura suggerisce di applicare il problem-based learning, la metodologia dell'apprendimento basata sui problemi in piccoli gruppi.

### - creatività e flessibilità

Il pensiero laterale aiuta molto nella ricerca nei motori di ricerca, così come nell'individuazione delle parole chiave e dei sinonimi. Le banche dati infermieristiche sono in continua evoluzione, i mesh vengono migliorati e ampliati di continuo, cambiano le interfacce, nascono nuovi siti internet da monitorare. Una certa elasticità mentale aiuta a destreggiarsi con strumenti in continuo mutamento.

### -pensiero critico

Fondamentale è l'attenzione critica che il bibliotecario deve consapevolmente trasmettere all'utente.

### - desiderio di aggiornarsi continuamente

Il bibliotecario che si occupa del reference deve curare il proprio aggiornamento professionale per l'uso degli strumenti multimediali, per l'apprendimento degli strumenti di ricerca, per l'interpretazione dei risultati ottenuti.

## **Sitografia**

<http://www.evidencebasednursing.it/> - Sito web contenente revisioni per specialità infermieristica

<http://www.tripdatabase.com/index.html> - Metamotore che interroga le maggiori risorse web di evidence-based medicine

<http://www.nlm.nih.gov/bsd/disted/pubmed.html> - PubMed tutorial

<http://www.lb.aub.edu.lb/~websml/ues/cinhal.html> - CINAHL tutorial

<http://www.gimbe.org/> - Gruppo italiano per la medicina basata sulle evidenze

## **Bibliografia**

-Aghemo, A. (1998) "Il reference librarian nel contesto multimediale", Biblioteche oggi, 6,pp. 44-8

- Brettle, A. , Hulme, C. & Ormandy, P. (2007) "Effectiveness of information skills training and mediated searching: qualitative results from the EMPIRIC project", Health information and libraries journal, 24,pp. 24-33

- Chiari, P. & Mosci, D. (2006), L'infermieristica basata su prove di efficacia : guida operativa per l'evidence-based nursing, McGraw-Hill, Milano

- Costa, G. (2005) "Digital versus non digital reference: ask a librarian online and offline", Biblioteche oggi, 8,pp. 70-2

- Craig, A. & Corral, S. (2007) "Making a difference? Measuring the impact of an information literacy programme for pre-registration nursing students in the UK", Health information and libraries journal, 24,pp. 118-27

- Da Costa Santos, CM. , de Mattos Pimenta, CA. & Nobr, MR. (2007) " The PICO strategy for the research question construction and evidence search", Revista latino-americana de enfermagem, 15, 3, pp. 508-11

- DiCenso, A. , Cullum, N. & Ciliska, D. (1998) " Implementing evidence based nursing: some misconceptions", Evidence Based Nursing, 1, pp. 38-40

- Fenucci, R. , Gasperini, S. & Massai, D. (2001) “Formazione ed evoluzione della professione infermieristica: tendenze e prospettive”, *Obbiettivo*, 1, pp. 2-9
- Klem, ML. & Weiss, PM. (2005) “Evidence-based resources and the role of librarians in developing evidence-based practice curricula”, *Professional nurse*, 21, 6, pp. 380-7
- Krainovich-Miller, B. et al. (1997) “A review of nursing research on the use of unlicensed assistive personnel (UAP)”, *The Journal of the New York State Nurses' Association*, 28, 3, pp. 8-15
- McKnight, M. (2006) “The information seeking of on-duty critical care nurses: evidence from participant observation and in-context interviews”, *Journal of the Medical Library Association*, 94, 2, pp. 145-51
- Pisacane, A. & Panico, S. (2005), *Evidence-based nursing : manuale per infermieri e altri operatori della sanità*, Carocci Faber, Roma
- Sasso, L. & Lotti, A. (2006), *Learning per le professioni sanitarie*, McGraw-Hil, Milano
- Solimine, G., *Informatica e reference service: elaborazione di un virtual reference desk* <<http://www.storia.unina.it/perfez/solimine.html>>, 2001
- Vellone, E. & Piredda, E. (2008), *La ricerca bibliografica*, McGraw-Hil, Milano
- Vellone, E. & Sciuto, M. (2000), *La ricerca bibliografica nel nursing e nelle scienze sanitarie*, McGraw-Hil, Milano